

医療支援相談室開設にあたって

医療支援相談室参事 谷津 万里

はじめに

平成16年2月、視察研修として、砂川市立総合病院の医療支援相談室を訪問しました。4月からの医療支援相談室開設の準備として計画されたものでしたが、2ヶ月に満たない状態でどのような準備が出来るのか不安でした。看護部長を除き視察研修参加者全員が医療支援相談室の要員となり、看護職2名、医事職2名、総務係1名、ケースワーカー1名の6名で構成されました。

医療支援相談室の開設の目的と活動方針

院長方針は、当院を利用する患者の全般的な相談、他医療機関や福祉施設との連携を強化して、地域完結型の医療を推進することです。それは患者満足度を高め、医療の質を向上させる上で重要な視点です。

院長方針から、以下の3つを活動目的としました。

- 1 患者さま・家族の個別性や権利が尊重され、納得した医療が提供される。
- 2 継続性のある医療や看護が行なえるよう積極的に地域と連携し、一人一人の住民が個々に適した生活を送れるよう支援する。
- 3 住民の医療に関する総合窓口となり、相談や苦情の対応によりサービスの向上に努める。

医療支援相談室業務統計（1月末日現在）

医療支援相談室業務は、総合案内窓口業務と相談業務にわけて活動しています。以下に4月以降10ヶ月間の業務統計を示します。

- * 総合案内窓口業務は1596件
- * 相談業務934件の内 ①退院調整205件
②相談・質問577件 ③苦情43件
④提案・要望43件 ⑤その他109件でした。

活動の実際

相談室の仕事はあらゆる価値観を総動員して取り組む事例が多く、私たちの看護観や人間性を問われる毎日です。支援の基本となるものは患者の意思決定を尊重する姿勢ですが、これを実践するのは非常に困難なことで、家族の介護力を認識しつつも患者の希望を叶えられない時など無力感を覚えます。

一人暮らしの高齢者は子供が身近にいない事が多く、その子供も殆ど共働き世帯です。近隣町村の福祉施設の入所は数ヶ月～数年待ちですが、施設入所を望む家族は増加傾向にあります。当院のように急性期の病院では、1ヶ月以内での医療機関や他の施設の入所への調整は困難です。このような場合、在宅での調整を行なわざる得ない状況ですが、そのサービス内容は充分とはいえません。調整困難な状況は今後ますます強まるのではないのでしょうか。

充分な準備が出来ず不安を抱えて開設した部署でし

たが、医師や看護師、コ・メディカルの方たちをはじめ、地域で活動する福祉関係者にはいつもあたたかいアドバイスや激励をいただきました。また、地域との連携も少しずつですが形になってきました。困難な場面では常に3つの目的に戻るよう心がけ、5名のスタッフもそれを基本として対応しました。

開設以来、以下の業務を実施しました。

①相談業務（総合案内窓口業務・退院調整業務）②紹介患者の受け入れ整備 ③大型医療機器の共同利用の推進 ④受諾検査のシステム化 ⑤亜急性期療養患者の退院調整 ⑥苦情処理システムの作成（患者の声対応委員会の設置）⑦相談室業務の広報活動 ⑧部署研修の推進 ⑨医歯大学生のインターンシップの受け入れや薬学部学生の実習受け入れ ⑩患者紹介率の把握のためのシステム化 これは診療部や看護部のご協力をいただき相談室で情報を集めていますが、まだ協議や検討が必要な段階です。統計処理は不十分ですが、ご紹介された患者への返信率はかなり高く、ご協力に感謝しているところです。

今後の課題

1年を振り返ってみると、この部署の役割が十分に理解されているとは言い難く、患者・家族はもちろん、地域のなかには相談窓口がなく、対応に苦慮しているという福祉関係者の声も聞かれました。

もっと身近では、当院の職員にも知られていないことを聞き、驚いたこともありました。

現在、介護保険制度が改正される動きがありますが、今までのように容易には介護認定されない患者が増えることは必至です。今まで以上に看護職として、入院時から患者が在宅で生活できるように看護することが非常に重要になります。特に高齢者の場合は、私たちの看護ひとつで生活の質を根底から揺るがすことになりかねません。患者のQOLは看護者の手中にあると言っても過言ではないでしょう。

当院の患者の半数以上は市外の患者です。これらの患者やその家族を支えるうえで地域との連携はとても重要で、医療支援相談室の業務の重要性は今後も増大していくものと思っています。

医療支援相談室では専任の医師がおりません。今まで顧問の医師をはじめ、他の医師のご理解や協力を得ながら業務を勤めてきました。しかし、相談への迅速な対応や、院内・外との連携の強度・密度を増すためには診療部が大きな核となっておりました。患者サービス向上のため、今後専任医師を置いていただくことに期待するところです。

これらの課題を踏まえ、次年度は広報活動（これは営業と言い、相談室の大切な業務です）をもっと積極的に行い、今後ますます重要になる地域との連携を強化していきたいと考えています。